

**BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT ULANG  
KONSUMEN MENGGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI KLINIK “ABA MEDICA“ JEPARA**

**Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit**



**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S-2**

**Oleh :  
Abdul Basir  
NIM. E4A002015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2006**

## ABSTRAK

Basir

Beberapa Faktor Yang Berhubungan dengan Minat Ulang Konsumen Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan di Klinik ABA Medika Jepara.

xii + 109 + 44 tabel + 4 Gambar + 4 Lampiran

Dengan diterapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 serta dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak 1 Januari 2001. Pemerintah Daerah semakin diberi keleluasaan dalam mengelola daerahnya, sehingga mendorong tumbuhnya rumah sakit swasta.

Peran serta klinik "ABA Medika" yang terletak di Jl. Jepara Kudus Km 19 Pecangaan Jepara yang berdiri sejak tahun 1998 dalam mewujudkan "*Kesehatan merupakan hak dan kewajiban masyarakat dan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat*".

Penelitian ini bertujuan Menganalisa "*Beberapa Faktor Yang Berhubungan dengan Minat Ulang Konsumen Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan di Klinik ABA Medika Jepara*".

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah para konsumen Klinik ABA Medika Jepara dan manajemen Klinik ABA Medika Jepara.

Sampel penelitian berjumlah 89 orang, dipilih dengan pendekatan *simple random sampling*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan *Software SPSS for Windows versi 10.0* dan menggunakan metode analisis univariat dan bivariat.

Hasil analisis penelitian menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara Karakteristik (Jenis Kelamin, Pendapatan, Umur), Persepsi Pelayanan Perawat (Harga, Tempat, Perawat, Dokter, Jangkauan), Kelompok Acuan (Perusahaan) dengan Minat Ulang Menggunakan Pelayanan di Klinik ABA Medika Jepara ( $p > 0,05$ ) sedangkan variabel Jumlah Keluarga dan Kelompok Acuan (Dukungan Keluarga, Tetangga, dan Teman) ada hubungan yang bermakna dengan Minat Ulang Menggunakan Pelayanan di Klinik ABA Medika Jepara ( $p < 0,05$ ).

Dari penelitian ini, maka disarankan bagi manajemen klinik ABA Medika Jepara : meningkatkan fasilitas tempat yang masih kurang baik, diantaranya fasilitas WC yang kurang baik 35,6% dan telepon 36,7%, meningkatkan layanan dokter di luar jam kerja yang masih kurang baik sebanyak 98,9%, dapat mempertahankan layanan yang baik dan cocok untuk pasien, melakukan kerja sama dengan perusahaan dalam rangka pembiayaan pengobatan bagi karyawan perusahaan, menyediakan dana untuk kegiatan promosi, membuat strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan pasar, berusaha menyediakan teknologi sesuai tuntutan pasar. Bagi peneliti lain yang mengambil tema sama agar meneliti variabel yang ternyata tidak terbukti ada hubungan.

Kata kunci : Minat Ulang, Klinik ABA Medika Jepara

Kepustakaan : 28 (1983-2002)

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Salah satu usaha meningkatkan kualitas sumberdaya manusia adalah dengan pendekatan paradigma sehat, yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, dan rehabilitasi sejak pembuahan dalam kandungan sampai usia lanjut.<sup>1)</sup>

Dengan diterapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 serta dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak 1 Januari 2001. Pemerintah Daerah semakin diberi keleluasaan dalam mengelola daerahnya, sehingga mendorong tumbuhnya rumah sakit swasta, serta didukung semakin banyaknya dokter pasca PTT dan dokter spesialis muda, akan memberi kontribusi terhadap program pembangunan kesehatan di Indonesia, dengan harapan akan terwujudnya penurunan angka kematian dan kesakitan serta menambah usia harapan hidup bagi masyarakat.<sup>1)</sup>

Pembangunan yang telah dilaksanakan selama ini ternyata telah meningkatkan derajat kesehatan, kondisi sosial budaya, dan tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini mengakibatkan tuntutan masyarakat semakin tinggi dan di waktu yang akan datang masyarakat semakin menjadi pemilih yang kritis (*choosy*), seiring dengan itu mengakibatkan tuntutan pelayanan kesehatan yang lebih, meningkat pula.<sup>2)</sup>

Perkembangan pengelolaan rumah sakit terutama di bidang perencanaan telah pula berkembang dari perencanaan yang berpola *budget maximizer* menuju perencanaan yang strategis.

Perencanaan yang baik menjadi suatu keharusan, mengingat pesatnya pertumbuhan rumah sakit swasta yang ada sehingga terjadi persaingan yang ketat dalam pelayanan kesehatan

kepada masyarakat yang terkadang melupakan fungsinya, dimana rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk bidang pelayanan medik dasar, yang lambat laun semakin ditinggalkan dan lebih mengutamakan tindakan spesialistik, yang kenyataannya memang lebih menjanjikan dari segi finansial.

Peran serta klinik "ABA Medica" yang terletak di Jl. Jepara Kudus Km 19 Pecangaan Jepara yang berdiri sejak tahun 1998 dalam mewujudkan "*Kesehatan merupakan hak dan kewajiban masyarakat dan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat*" berupaya meningkatkan pelayanannya dengan menambah fasilitas laboratorium klinik, apotik, khitan center, dan sentral dehidrasi dengan 4 tempat tidur, serta didukung sumber daya manusia terdiri dari 2 dokter umum, 1 apoteker, 2 asisten apoteker, 2 analis kesehatan, 1 orang administrasi, dan 1 orang tenaga kebersihan .

Berdasar Kepmenkes No HK.00-06.1.4.1304; 25 maret 2002 dengan ketentuan dapat didirikan RS Yanmed Dasar dengan Tempat Tidur kurang dari 20 buah, melayani Pelayanan Medik Dasar (*Health Promotion, Specific Protection, Early Detection and Prompt Treatment, Early and Prompt*). Oleh dokter umum/dokter keluarga dengan kerjasama konsultatif pada dokter spesialis, harus dimiliki oleh Badan Hukum Koperasi, harus mengembangkan jaringan rujukan kebawah ke klinik/praktek dokter keluarga.<sup>3)</sup>

Klinik "ABA Medica" merencanakan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang ada dengan Visinya yaitu: "memberikan pelayanan kesehatan terbaik dengan mengedepankan akhlakul karimah".

Adapun Misi Klinik "ABA Medica" Jepara adalah :

1. Menolong sesama dengan niat ibadah, tanpa membedakan status, keagamaan, jenis kelamin dan politik.
2. Membantu meringankan golongan masyarakat kurang mampu.
3. Memberikan pelayanan kesehatan terbaik sesuai kemampuan dan terjangkau oleh

masyarakat .

Wilayah kabupaten Jepara terdiri 14 kecamatan, 5 kecamatan terdekat dengan klinik “ABA Medica” Jepara antara lain : 1) kecamatan Batealit dengan jumlah penduduk 65.246 jiwa, 2) kecamatan Pecangaan dengan jumlah penduduk 72.955 jiwa, 3) kecamatan Kalinyamatan dengan jumlah penduduk 54.297 jiwa, 4) kecamatan Welahan dengan jumlah penduduk 68.548 jiwa dan 5) kecamatan Mayong dengan jumlah penduduk 78.544 jiwa merupakan wilayah target potensial dalam pemasaran Klinik ABA Medica Jepara.

**Tabel 1.1. Prosentase 10 Besar Penyakit Semua Umur**

Kecamatan	Ispa	Tipoid	Diare	DM	TBC	Mal	Asma	Bronkh	Disentri	KLL
Batealit	0,44	-	1,08	0,18	-	7,05	0,42	-	-	-
Pecangaan	13,4	0,01	1,09	0,99	0,98	0,20	-	-	0,01	-
Mayong	3,39	0,78	0,57	-	-	8,20	-	-	-	-
Kalinyamat	1,67	3,19	1,38	1,07	0,11	0,01	1,76	1,16	4,13	4,93
Jumlah	18,9	3,98	4,12	2,24	1,09	15,46	2,08	1,16	4,14	4,93

Sumber: DKK Jepara 2004

Bila dilihat dari jenis penyakit yang diderita oleh masyarakat Kabupaten Jepara, sepuluh besar penyakit tertinggi yang terjadi pada tahun 2004 di lima wilayah kecamatan di atas, terlihat lima kasus penyakit yang cukup menonjol adalah sebagai berikut : 1) Untuk kasus Infeksi Saluran Pernapasan Atas, 2) kasus Malaria, 3) Kasus Kecelakaan Lantas/Kerja, 4) Kasus infeksi pencernaan dan 5) Kasus infeksi saluran bawah.

Berdasarkan data tersebut, maka manajemen Klinik ABA Medica Jepara dapat menentukan skala prioritas penyediaan prasarana dan sarana dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Bila dilihat dari jumlah institusi pelayanan kesehatan yang ada di daerah tersebut, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2. Jumlah Pelayanan Kesehatan di Lima Kecamatan di Kabupaten Jepara**

Kecamatan	R.S	Pusk / RI	Dokter	Dokter	Bidan	Paramedis
-----------	-----	-----------	--------	--------	-------	-----------

			Umum	spes/gigi		
Batealit	-	-	1	-	14	5
Pecangaan	1(RSIA)	-	7	1 / 1	20	15
Kalinyamatan	-	1	7	- / 1	19	12
Welahan	-	1	3	-	17	14
Mayong	-	1	3	-	22	12
Jumlah	1	3	21	1 / 2	92	58

Sumber : Jepara dalam angka, DKK, 2004

Dari tabel diatas terlihat bahwa : jumlah institusi pelayanan kesehatan di daerah masih relatif kurang walaupun sudah tersedia satu Rumah Sakit khusus dan beberapa klinik dengan berbagai pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan peluang bagi klinik “ABA Medica” Jepara untuk mengembangkan pelayanannya.

Dengan menggunakan Analisis SWOT pengaruh faktor internal maupun eksternal Klinik ABA Medica Jepara terlihat adanya faktor kekuatan sebagai berikut : berada pada lokasi yang strategis karena terletak pada jalur persimpangan Jepara - Kudus - Demak, loyalitas dan tingkat kepercayaan konsumen yang cukup baik; ini tampak pada prosentase kunjungan pasien lama lebih tinggi dibanding prosentase kunjungan pasien baru, sedangkan bila dibanding dengan klinik sekitar yang setara mempunyai keunggulan fasilitas yang lebih lengkap, didukung kecukupan modal sehingga memungkinkan pengembangan prasarana dan sarana pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat, serta keramah tamahan staf medis maupun non medis yang mempunyai komitmen “melayani sesama dengan ahlakul karimah adalah ibadah”. Namun dari sisi kelemahan masih tampak berupa belum adanya strategi pemasaran, belum adanya perencanaan, pengorganisasian, dan kontrol pemasaran/promosi yang intensif, kemampuan menegerial yang kurang memadai karena masih berlakunya manajemen keluarga yang menyebabkan kurang transparansi dan evaluasi kinerja manajemen. Adapun peluang yang ada berupa : masih memungkinkan untuk membuka pelayanan baru, peluang menembus segmen pasar golongan atas cukup besar, rekrutment tenaga medis maupun para medis mudah, karena banyaknya

tempat pelayanan kesehatan di sekitar Klinik ABA Medica Jepara, sehingga membuka peluang terbentuknya system pelayanan dan rujukan pasien. Ancaman tetap harus menjadi perhatian berupa: banyaknya puskesmas rawat inap yang memungkinkan terjadinya perang tarif pengobatan, migrasi perawat, dan terjadinya krisis ekonomi serta kenaikan harga kebutuhan masyarakat dapat menjadi potensi kelompok pasien yang berpindah ke puskesmas atau pengobatan tradisional.

**Tabel 1.3. Jumlah Kunjungan Pasien Klinik “ABA Medica” Jepara**

Tahun Kunjungan	Kunjungan Pasien						
	Target Kunjungan	Jumlah Kunjungan					Prosentase Target Kunjungan
		Lama	%	Baru	%	Jumlah	
1999	5000	2200	52,38	2000	31,72	4200	64%
2000	6000	3400	60,71	2200	33,29	5600	93%
2001	6500	4100	75,93	1300	8,07	5400	83%
2002	7000	3150	60,58	2050	13,42	5200	74%
2003	7500	1620	51,10	1550	0,90	3170	42%
2004	8000	1150	54,76	950	1,24	2100	26%

(Sumber data : Klinik Aba Medica Jepara)

Bila dilihat dari jumlah kunjungan pasien sejak dari berdirinya telah mengalami kenaikan jumlah kunjungan pasien, dan tingkat kepercayaan pasien yang cukup baik yakni dengan masih tingginya jumlah kunjungan pasien lama dibandingkan dengan kunjungan pasien baru. Seiring dengan gejolak kenaikan harga, imbasnya terjadi pada daya beli masyarakat. Keadaan tersebut ternyata berdampak terhadap kunjungan pasien di Klinik ABA Medica Jepara, yakni terjadinya penurunan kunjungan pasien bulan Januari 2003 sampai dengan Desember 2004. Terutama terjadinya penurunan jumlah pasien yang cukup besar pada bulan Agustus, September, Oktober, walaupun terjadi kenaikan di bulan Desember.

Bila di bandingkan dengan jumlah penduduknya, jumlah kunjungan pasien di Klinik ABA Medica Jepara masih sangat rendah. Hal ini disebabkan karena banyak pasien yang berobat ke Rumah Sakit lain di daerah Jepara bahkan ke daerah Kudus. Untuk itu perlu dilakukan penelitian guna mengetahui minat masyarakat dari faktor-faktor yang berhubungan.

Adanya kompetisi industri pelayanan kesehatan, organisasi pelayanan kesehatan harus berjuang untuk meraih konsumen dan pengendali pasar, serta adanya perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkup pelayanan kesehatan, sehingga mengakibatkan ketatnya persaingan.



Untuk mengatasi semua itu diperlukan pendekatan strategik menggerakkan pasar dan keahlian teknis pembuatan keputusan untuk mendapatkan solusinya dalam menghadapi problema yang ada.

Lokasi klinik "ABA Medica" yang terletak di persimpangan arah menuju kota Jepara, Kudus, dan Semarang sebetulnya mempunyai keuntungan dalam akses rujukannya, berdekatan dengan kecamatan serta pasar, jarak terjauh lokasi dengan RSUD Kudus dan RSUD Jepara, RSI Kudus rata-rata 20 km. Tetapi karena masih kurangnya promosi dan pemasaran yang efektif yang dilakukan manajemen klinik ABA Medica Jepara, maka banyak masyarakat yang belum mengenal secara dekat dengan klinik ini.

Untuk bisa bertahan ditengah pasar yang kompetitif, diperlukan promosi dan strategi bisnis yang ditempatkan sebagai senjata andalan dalam suatu organisasi yang sedang berkembang.<sup>1)</sup>

Manajemen Klinik "ABA Medica" Jepara telah melakukan promosi berupa pembuatan kalender dan pemberian souvenir tas tangan untuk pasien yang dilakukan tindakan setiap pasien yang datang pertama kali di Klinik ABA Medica Jepara, pembuatan papan nama yang cukup besar dilengkapi lampu penerangan, pemeriksaan gratis dihari-hari tertentu, pembuatan blangko rujukan untuk dokter sejawat dan paramedis, berperan aktif dalam kegiatan keagamaan dan organisasi. Kegiatan ini dilaksanakan setiap ada kegiatan memperingati hari besar nasional dan keagamaan.

Untuk meningkatkan posisi kompetitif, maka rumah sakit/klinik harus berfokus pada kualitas pelayanan, mampu melihat apa yang penting bagi konsumen dalam pasar mereka, menentukan bagaimana kekuatan mereka dan bandingkan dengan kekuatan pesaing serta mampu menyesuaikan kekuatan tersebut secara tepat pada pemasarannya.

## **B. Perumusan Masalah**

Problem utama yang dihadapi klinik "ABA Medica" Jepara saat ini berupa : 1) persentase

kunjungan pasien masih rendah bahkan terjadi penurunan jumlah pasien pada enam bulan terakhir, 2) walaupun secara wilayah mempunyai letak yang strategis untuk akses berobat maupun rujukan, akan tetapi masih banyaknya masyarakat di wilayah Kabupaten Jepara yang lebih memilih pelayanan kesehatan ke luar daerah Kabupaten Jepara, terutama ke wilayah Kabupaten Kudus, 3) Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya pemasaran atau promosi sehingga banyak masyarakat yang belum mengenalnya.

Maka dari itu perumusan masalah penelitian ini adalah : Faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan minat ulang konsumen untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di klinik “ABA Medica” Jepara.

### **C. Keaslian Penelitian**

Penelitian karakteristik konsumen serta pemasaran pelayanan Rumah Sakit Medik Dasar sebelumnya belum pernah dilakukan dan sosialisasi Rumah Sakit Medik Dasar masih terbatas pada suatu daerah, khususnya di ex Karesidenan Surakarta serta pelaksanaannya baru pada tahun 2002. Adapun penelitian serupa :

Sugiyanto, dalam *Pengaruh Karakteristik Keluarga terhadap Tindakan Pencarian Pengobatan Bagi Bayi Berdasarkan Kebutuhan Masyarakat*. Variabel yang diteliti adalah umur ibu, pekerjaan ibu, besar anggota keluarga, tingkat pendapatan perkapita ibu, persepsi tentang pengobatan modern, pengalaman pengobatan modern, dukungan pengobatan modern, tindakan pertama pencarian pengobatan dan obat modern atau tradisional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) umur, pendidikan, besar keluarga, pendapatan, dan dukungan pengobatan, tidak berhubungan dengan pencarian jenis pengobatan dan obat yang pertama untuk bayi sakit, (2) pekerjaan ibu berpengaruh lemah terhadap tindakan pencarian jenis pengobatan dan obat untuk bayi sakit, (3) persepsi tentang penyakit berpengaruh cukup kuat terhadap pemanfaatan jenis obat yang pertama untuk bayi sakit, (4) persepsi pengobatan modern berpengaruh cukup kuat terhadap

tindakan pencarian pengobatan bagi bayi dan juga berpengaruh cukup kuat terhadap pemanfaatan jenis obat yang pertama untuk bayi sakit, (5) pengalaman pengobatan modern berpengaruh cukup kuat terhadap tindakan pencarian jenis pengobatan dan pemanfaatan obat yang pertama untuk bayi sakit, (6) pengalaman pengobatan modern dapat digunakan untuk memprediksi pemanfaatan jenis pengobatan modern pada bayi sakit, dan (7) pengalaman pengobatan modern dapat digunakan untuk memprediksi pemanfaatan jenis obat modern pada bayi sakit.<sup>4)</sup>

Purwanto, yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Kodya Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif secara *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Kodya Semarang adalah jarak, transportasi, keragaman pelayanan, harga, informasi keramahan dokter, perawat, petugas administrasi, gedung dan bangunan, kebersihan gedung dan bangunan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kesamaan karakteristik pasien.<sup>5)</sup>

Suwignyo, yang meneliti *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan ibu hamil Memilih Pelayanan Antenatal Care di poliklinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan Rumah Sakit Umum Daerah Kodya Semarang*. Penelitian ini menggunakan variabel faktor budaya, faktor pribadi, faktor sosial ekonomi, faktor psikologi dengan metode survei dalam penelitiannya. Hasil penelitiannya menunjukkan : (1) masyarakat dengan sosial ekonomi bawah, dalam menentukan tempat pelayanan ANC dengan pola panutan, (2) faktor usia muda dan tingkat pendidikan SLTP dan SLTA serta status sebagai ibu rumah tangga lebih banyak merespon tempat pelayanan ANC, (3) persepsi terhadap pelayanan, jumlah keluarga , peran serta suami, peran orang tua/mertua, peran saudara dan peran tetangga sangat berpengaruh terhadap keputusan memilih pelayanan ANC di RSUD Kodya Semarang.<sup>6)</sup>

Persamaan dengan penelitian ini variabel-variabel yang digunakan, sedang perbedaannya

adalah tempat penelitian dimana RSUD Kodya Semarang sudah cukup lama berdiri, homogenitas penduduknya, serta letaknya di perkotaan. Sedang di Klinik ABA Medica Jepara merupakan tempat pelayanan yang baru berkembang, pelanggan mempunyai rata-rata pendidikan rendah serta letaknya di pedesaan atau kota Kecamatan.

## **D. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat ulang konsumen untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Klinik ABA Medica Jepara.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.
- b. Mengetahui persepsi responden tentang fasilitas/sarana Klinik ABA Medica Jepara.
- c. Mengetahui penggunaan ulang rawat jalan di klinik ABA Medica Jepara.
- d. Mengetahui hubungan antara karakteristik, persepsi responden tentang fasilitas dan kelompok acuan dengan penggunaan rawat jalan di klinik ABA Medica Jepara.  
(Hubungan bivariat)

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan informasi bagi klinik ABA Medica Jepara dalam perencanaan strategi untuk peningkatan promosi dan pelayanan di masa mendatang bagi Rumah Sakit Medik Dasar dalam pengelolaan rawat jalan.
2. Bagi penulis, penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang telah diterima selama mengikuti pendidikan di Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bagi MIKM - UNDIP Semarang
  - a. Diperoleh sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit dalam hal pemasaran, sosial marketing dan perilaku konsumen.

- b. Memperoleh sumbangan bagi pengembangan metodologi, yakni alternatif pengembangan promosi pemasaran dapat dipilih sesuai keadaan rumah sakit dan konsumen rumah sakit serta memungkinkan untuk pengkajian di waktu mendatang.

## **F. Ruang Lingkup**

### **1. Lingkup keilmuan**

Bidang Ilmu Kesehatan masyarakat yang berhubungan dengan Studi Administrasi Rumah Sakit.

### **2. Lingkup materi**

Materi dibatasi pada beberapa karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, sosial ekonomi, sumber biaya), persepsi, kelompok acuan berhubungan dengan minat ulang menggunakan rawat jalan di klinik ABA Medica Jepara.

### **3. Lingkup Sasaran**

Sasaran penelitian adalah keluarga yang pernah memanfaatkan rawat jalan di Klinik ABA Medica Jepara.

#### **a. Lingkup lokasi**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Klinik ABA Medica Jepara.

#### **b. Lingkup waktu**

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Januari 2006.